**О работе с обращениями граждан в 1 полугодии 2023 года**

В первом полугодии 2023 года в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 260 письменных обращений. Количество письменных обращений в сравнении с первым полугодием 2022 года относительно равное, так в аналогичном периоде прошлого года зарегистрировано 251 письменное обращение.

Сравнение с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 1:

Количество письменных обращений (диаг.1)

Количество обращений, высказанных гражданами на личных приемах главы муниципального образования Ленинградский район и его заместителей, выросло в 1,4 раза и в отчетном периоде составило 173 обращения. Сравнение с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 2:

Количество устных обращений (диаг.2)

Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес губернатора края и Президента РФ, показывает незначительный рост и составляет 35,7% корреспонденции (в аналогичный период прошлого года данный показатель составил 34,7%).

Сравнение с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 3:

Процент обращений в администрацию края и Президента (диаг.3)

По многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края от жителей Ленинградского района в адрес губернатора поступило 48 звонков. Такое же количество звонков наблюдалось и в аналогичном периоде прошлого года. Сравнение данного показателя с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 4:

Количество звонков в администрацию края (диаг.4)

Значительный объем корреспонденции составляют электронные обращения. В текущем периоде 39,2% писем , обращений , заявлений и жалоб граждан направляются жителями района по сети «Интернет». Сравнение с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 5:

Процент электронных обращений (диаг.5)

Возможность отправлять обращения и жалобы с использованием электронных средств связи создает предпосылки для того, чтобы граждане рассылали письма с одним и тем же содержанием, а зачастую и с идентичным текстом в разные ведомства, что ведет к росту дубликатных писем.

В целом анализ тематики письменных обращений жителей района показал, что основными являются вопросы:

* жилищно-коммунального хозяйства – 35,9%, из них :

перебои в водоснабжении – 6,4%, перебои в электроснабжении –2,8 %, перебои в теплоснабжении –1,4%, ремонт частного жилого фонда, многоквартирных домов, общедомового имущества – 5,6 %, оплата жилищно-коммунальных, жалобы на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества -4,6%, вопросы технологического присоединения объектов к газораспределительным сетям, газификация частного жилья – 4,2%;

-вывоз бытовых отходов, оплата данной услуги – 7,5%;

-жилищные вопросы, предоставление жилья малообеспеченным гражданам, получения субсидий на погашение жилищных кредитов, участия в жилищных программах , переселение – 3,4%;

* благоустройства – 27,9% обращений, из них: вопросы уличного освещения занимают 1,8 % обращений, вопросы транспортного обслуживания населения менее 1,8 %, установка памятных бюстов – 1,2%, а оставшаяся часть 23,1% - это вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонта подъездных дорог, строительства тротуаров, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;
* вопросы градостроительства и земельные вопросы – 9%;
* вопросы сельского хозяйства: фермерских хозяйств, личных подсобных хозяйств, получение субсидий и содержания домашних животных, экологии – 2,8%;
* экономики: вопросы кредитования, цены на различные виды товаров, налогообложение, расчет заработной платы, условия для ведения торговли – 2,2%;
* вопросы физической культуры и спорта – 0,6%,
* социальные вопросы- 11,4% , из них:

социальная поддержка инвалидов и малоимущих граждан, оказание финансовой помощи на различные нужды – 4,4%, вопросы оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения – 2,6%; вопросы образования и жизнеустройства детей, находящихся под опекой – 2,4%, вопросы культуры и музеев, проведения массовых мероприятий – 2%,

* конфликты на бытовой почве, гражданские споры, охрана общественного порядка – 1,6%;
* разное – 8,6 %.

Процентное соотношение вопросов, поднимаемых гражданами в устных и письменных обращениях, представлено в диаграмме 6.

Тематика обращений (диаг.6)

Результативность рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район, в процентном соотношении от числа рассмотренных такова:

- поддержано и приняты меры по 17,7%;

-даны разъяснения на 82,3%;

Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 25 обращений.

В целях наиболее полного и объективного рассмотрения обращений граждан, недопущения формального подхода администрацией муниципального образования Ленинградский район принимаются меры для повышения объема обращений, рассмотренных комиссионно, с выездом на место проживания заявителя, с участием заявителя. Так, за отчетный период количество обращений, рассмотренных, комиссионно, с выездом на место составило 52 %.

Процент обращений рассмотренных комиссионно (диаг.7)

Ответы неполные, формальные, с формулировками трудными для восприятия граждан, содержащие неточную информацию без ссылок на законодательные акты, в рабочем порядке возвращались на доработку исполнителям. 94 обращения поставлены на дополнительный контроль до полного разрешения вопросов, поднимаемых в обращениях.

В удобное для жителей района ежемесячно проходит «Прямая линия» с главой муниципального образования. Граждане в телефонном разговоре имеют возможность задать волнующие вопросы и безотлагательно решить насущные проблемы. Для оперативной работы в «Прямой линии» принимают участие все заместители главы муниципального образования и глава Ленинградского сельского поселения. О проведении «Прямой линии» граждане заблаговременно уведомляются через средства массовой информации, социальные сети. Данная форма работы становится все более востребованной, поэтому введены дополнительные «Прямые линии» по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и социальным вопросам, которые проводятся каждый второй и третий понедельник месяца заместителями главы муниципального образования. В течение 1-го полугодия 2023 года в ходе «Прямых линий» рассмотрено 44 телефонных обращения.

Также ежедневно (кроме выходных дней) обращения граждан принимаются по телефону «горячей линии» общественной приемной. Всего за отчетный период рассмотрено 91 телефонное сообщение. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество сообщений на «горячую линию» общественной приемной сократилось на 16 %.

Количество звонков на «горячую линию» (диаг.8)

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется еженедельным предоставлением заместителям главы муниципального образования списка обращений граждан, подлежащих рассмотрению на предстоящую неделю с разбивкой по исполнителям. На имя главы муниципального образования и его заместителей готовятся записки о работе с обращениями граждан, об исполнительской дисциплине, о характере поступающих обращений, наиболее волнующих граждан вопросах. В целях предупреждения ошибок в работе с обращениями граждан систематически проводятся семинары- совещания с лицами , ответственными за работу с обращениями граждан , в администрации муниципального образования и администрациях сельских поселений района.